

如何確保消費者可以安全地網購



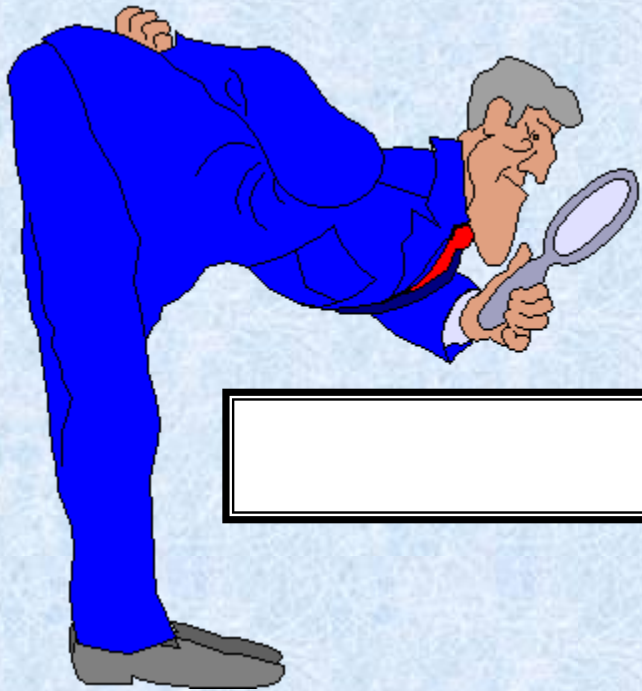
Presented by: Leslie 李賢勝- Chairman of IuPDI

Date: 31st May 2016

關於我們

- IuPDI 是由大學教授及專業人仕組成
- 作研究及實現企業管理的項目
(協助業界發展)

(請瀏覽網址: www.IuPDI.org)



消費者關心什麼?

IuPDI

消費者關心的

- 網購店可以信任嗎?
- ❖ 不賣假冒或禁止的貨品
- ❖ 不清晰的價格，交貨期和售後服務
- ❖ 個人資料獲得保護
- ❖ 付款的安全性
- ❖ 被騙或遲交貨
- ❖ 產品的安全性（對健康和財產的風險）
- ❖ 質量差的產品（貨不對板）
- ❖ 處理問題（售後服務）



IuPDI怎樣協助網購店?

IuPDI怎樣協助網購店？

方案1：信任與其他網購店的區分

- 由IuPDI（**獨立和信譽**）發出的**網購店認證**
- 一種**榮譽**，即消費者可以**信任（信得過）**
- 與其他網購店的**區分（競爭優勢）**



IuPDI怎樣協助網購店？

方案2：核對認證的有效性

- 消費者可以“核對”網購店的“認證標誌”是否在IuPDI的名單中
- **透明和即時**



www.CertifiedOnlineShops.org

IuPDI怎樣協助網購店？

方案3：IuPDI提供 策略服務提供者 和實用的信息

- 網上支付系統服務提供者: **Paypal**和**中支銀行**
- 測試實驗室 (**CMATCL** 和 **HKSTC**)
- 安全性: **eCert SERVER**和包裹遞送:**香港郵政署**
- 網購店實用的資料: **HKTDC**貿發局
- 網購店系統: **Frasertec**

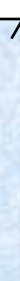


www.CertifiedOnlineShops.org

海外市場

香港市場

國內市場



中國品牌與
香港品牌

外國品牌

IuPDI

IuPDI怎樣協助網購店？

- 方案4：網上購物商場
- IuPDI 的網上購物商場（讓消費者有安全感去購物的地方）
- 不是貿易平台



www.CertifiedOnlineShops.org

IuPDI怎樣協助網購店？

方案5：宣傳我們的網站給消費者（直接和間接）

- 使用數碼廣告和市場推廣公司
- 與海外機構合作
- 提供講座
- 寫作和發表文章



www.CertifiedOnlineShops.org

本認可網購店計劃的特點:

- 👉 網購店的認證
- 👉 與眾不同(顯示競爭優勢)
- 👉 識別正規的網購店 (增加消費者信任感)
- 👉 提供獨立的消費者反饋調查
- 👉 網購店受到獨立監管

認可網購店商場:

- 👉 提供認可的網購店
- 👉 消費者可以即時核對認可網購店
- 👉 讓消費者感覺安全感(信心保證)去購物
- 👉 提供保證 + 保護和公平待遇
- 👉 中立機構不涉及買賣



CERTIFIED ONLINE SHOP

聯繫我們: 如欲取得更多認可網購店計劃之資料, 請聯絡

Polly Wong 黃一琮小姐
市場推廣經理
電話: 6768 7666
電郵: Polly@IuPDI.org

Leslie Lee 李賢勝先生
IuPDI 主席
電話: 9429 8799
電郵: leslie@IuPDI.org

請瀏覽網址: www.CertifiedOnlineShops.org

關於我們:

(請瀏覽網址: www.IuPDI.org)
IuPDI 是由大學教授及專業人仕組成
作研究及實現企業管理的項目
(協助業界發展)

方案6：網購店的良好做法

給消費者保證：

- 清晰真實的資料
- 貨真價實的產品（無假貨）
- 安全，優質的產品

公平對待與保護消費者

- 取消訂單
- 安全支付系統
- 兌現承諾
- 更換或退款

增值服務

- 處理投訴（由IuPDI輔助）
- 獨立調查和反饋（透過 IuPDI）
- 監測和評估（由IuPDI）

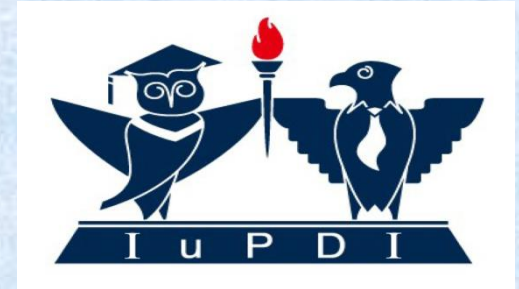
認可網購店計劃 (互相配合，共同實現目標)



解答所有消費者關心的問題

- ✓ 網購店可以信任嗎?
- ✓ 不賣假冒或禁止的貨品
- ✓ 不清晰的價格，交貨期和售後服務
- ✓ 個人資料獲得保護
- ✓ 付款的安全性
- ✓ 被騙或遲交貨
- ✓ 產品的安全性（對健康和財產的風險）
- ✓ 質量差的產品（貨不對板）
- ✓ 處理問題（售後服務）

網購店認證的過程



- 進行評審
- 初步報告(改善)
- 最終報告



- 監測
- 監視
- 續牌

認可網店的條例守則（標準）

1. 商業登記
2. 以公平的方式營運網店業務：
 - 2.1 說明產品和其價格
 - 2.1.1 遵守香港相關法例規定
 - 2.2 訂貨流程
 - 2.3 註明聯絡方式
 - 2.4 付款條款和方法
 - 2.5 送貨方式及費用

認可網店的條例守則（標準）

3. 買家保護政策:

3.1 取消訂單

3.2 更換商品

3.3 退款

3.4 資料保護

4. 產品符合規定:

4.1 正版產品（自主品牌和／或授權銷售其他品牌）：

4.2 產品安全（符合監管要求）

認可網店的條例守則（標準）

5. 工廠審核認證(適用於電子和電器產品) (CIG 021工廠審核報告):
6. 客戶查詢:
 - 6.1 處理投訴制度
7. 由IuPDI進行的獨立監測
 - 7.1 買家反饋調查
 - 7.2 神秘買家評估
 - 7.3 跟進投訴

Thank you !!!

☐ Contact us:

☐ Marketing manager: Miss
Polly Wong

☐ Tel: 6768 7666

☐ email: polly@IuPDI.org;

☐ Contact us:

☐ Chairman:
Mr Leslie Lee

☐ Tel: 9429 8799

☐ email: leslie@IuPDI.org;

☐ websites:

☐ www.CertifiedOnlineShops.org;

☐ www.IuPDI.org;